Communication Technique	N° 02	Ed 04	Date : 05/06/2001
Produit : PIMPHONY			**Nb. de pages: 24**

■	Urgente	❑	Temporaire
❑	Non Urgente	■	Définitive

Objet : Informations générales sur PIMphony 3.0

1. Introduction

ALCATEL PIMphony est un outil de productivité personnelle installé sur un PC bureautique. Cette application réalise l'interface entre votre téléphone connecté à un PABX de type ALCATEL OFFICE et votre PIM (gestionnaire de carnet d'adresse).

2. Evolution de PIMphony

2.1. Historique des versions libérées

Versions	Build	Remarques
STD 1.0	13	Première version officielle de PIMphony STD.
STD 2.0	26	Nouvelle version avec exploitation de nouveaux PIM et de nouvelles fonctions (cf. Communication technique n°01 *PIMphony version 2.0*)
STD 3.0	58	Nouvelle version avec exploitation d'un nouveaux PIM et de nouvelles fonctions comme l'exploitation de la messagerie
IP 3.0	58	Première version de PIMphony IP (utilise la même ergonomie que la version STD).
NET 3.0	131ter	Version "Third party", qui ne nécessite plus d'adaptateur CTI, mais utilise un LAN et une carte AM.

Note: STD représente l'édition STANDARD, IP l'édition voix sur IP et NET l'édition NETWORK

2.2. Nouvelle édition

La version 3.0 de PIMphony apporte deux nouveautés fondamentales : la version PIMphony IP et la version PIMphony Network. D'un point de vue interface graphique, les trois éditions sont très similaires ; c'est au niveau de l'architecture sur laquelle elles s'appuient que la différence est radicale.
Concernant la version IP, celle-ci fonctionne avec les PABX R4 équipés de carte IP LAN. PIMphony édition IP permet d'exploiter comme un téléphone le PC sur lequel il est installé. Cependant, il doit d'être équipé d'une carte son "full duplex" compatible SOUND BLASTER ainsi que d'une carte réseau de type Ethernet ou d'un accès au réseau local par ligne analogique, numérique, ADSL, le Câble,…. La partie téléphonie peut alors utiliser le réseau informatique pour la "connexion" vers le PABX.
La version Network quant à elle ne nécessite plus d'adaptateur CTI pour fonctionner, car elle s'appuie sur le LAN de l'entreprise et sur une carte AM montée sur un PABX Office série E.

2.3. Nouvelles fonctionnalités

PIMphony 3.0 apporte principalement un bouton d'exploitation de la messagerie vocale, ce qui permet d'effectuer des appels directs vers celle-ci et d'être notifié (par un changement d'aspect du bouton) lors de la présence de messages vocaux. De plus PIMphony 3.0, intègre des drivers permettant d'exploiter Microsoft® Access™ comme un gestionnaire de contact (cf. chapitres 2.4. et 5.4.). De nouvelles fonctionnalités ont également été ajoutées au niveau de l'ergonomie, principalement en ce qui concerne le 'glisser & lâcher':

- depuis un contact Outlook vers le champ d'édition de la numérotation,

- depuis une application implémentant cette fonctionnalité vers le champ d'édition de la numérotation,
- depuis une application implémentant cette fonctionnalité vers le bouton 'Numéroter'.

La version 3.0 Network propose un nouvel élément optionnel, PIMphony Services Centraux, qui s'insère de façon totalement transparente au niveau du LAN de l'entreprise, et dont le but est d'offrir un certain nombre de services de manière centralisée. Pour le moment, le premier service offert est la journalisation d'appels (*call log*).

2.4. PIMs (Gestionnaires de contacts) supportés

- Microsoft® Outlook™ 97/98/2000
- GoldMine® 4.0/5.0
- Act!™ 4.0/2000
- Microsoft® Access™97/2000 Nouveau

2.5. Principales corrections faites

PIMphony 3.0. corrige plusieurs problèmes rencontrés sur la version 2.0.
Les principales corrections sont destinées à :

- résoudre des apparitions de messages d'erreur
- résoudre des erreurs d'affichage
- améliorer l'ergonomie
- améliorer l'utilisation de différents formats de numérotation (ajout du préfixe de sortie)
- améliorer la gestion du popup
- améliorer la gestion des PIM et du répertoire personnel
- améliorer la gestion du journal des appels
- améliorer de la gestion de la supervision
- améliorer l'intégration avec la messagerie vocale

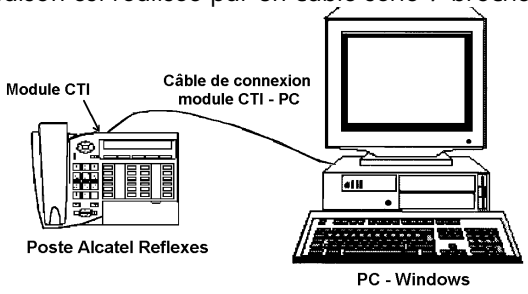
3. Précautions d'installation édition Standard

3.1. Contenu des Packages

- "Software only" : 1CD et le Manuel d'installation
- "Upgrade" : 1 CD de mise à jour
- "PIMphony Standard" : 1 CD, le manuel d'installation, un câble et le module 4091

3.2. Installation matérielle

Pour utiliser PIMphony STD, il faut que l'ordinateur soit connecter à un poste UA par une interface CTI (4091, 4093, 4094-CTI, 4097). Cette liaison est réalisée par un câble série 9 broches.



Bien que les caractéristiques minimales soient décrites dans l'aide, il est vivement recommandé d'avoir la configuration suivante dans l'utilisation dans un environnement bureautique (logiciels de traitement de texte, tableur, messagerie électronique, …) :

- un processeur supérieur au 586 / 233 MHz
- 64 Mo de RAM
- de l'espace libre sur le disque dur, environ 30 Mo
- 1 port série COM inutilisé

IMPORTANT :
Le port COM réservé pour PIMphony ne doit pas être utilisé avec d'autres applications ou modem, et cela même à temps partiel car PIMphony risquerait de plus fonctionner correctement.

3.3. Installation logicielle

ALCATEL PIMphony 3.0 est prévu pour être installé sur des PC utilisant les systèmes d'exploitation suivants (les autres ne sont pas supportés) :

- Windows 95
- Windows 98
- Windows NT4 (Service Pack 3 minimum)
- Windows 2000

IMPORTANT :
Selon les systèmes d'exploitation, il est recommandé de vérifier les ressources du PC avant l'installation de PIMphony tout en tenant compte des autres logiciels déjà installés.
Ex: Sur un PC équipé de Windows NT4 et Outlook™ 2000, PIMphony lance les processus suivants:

- AOCPhone.exe qui nécessite 8344Ko
- OUTLOOK.exe qui nécessite 7700Ko

4. Précautions d'installation édition IP

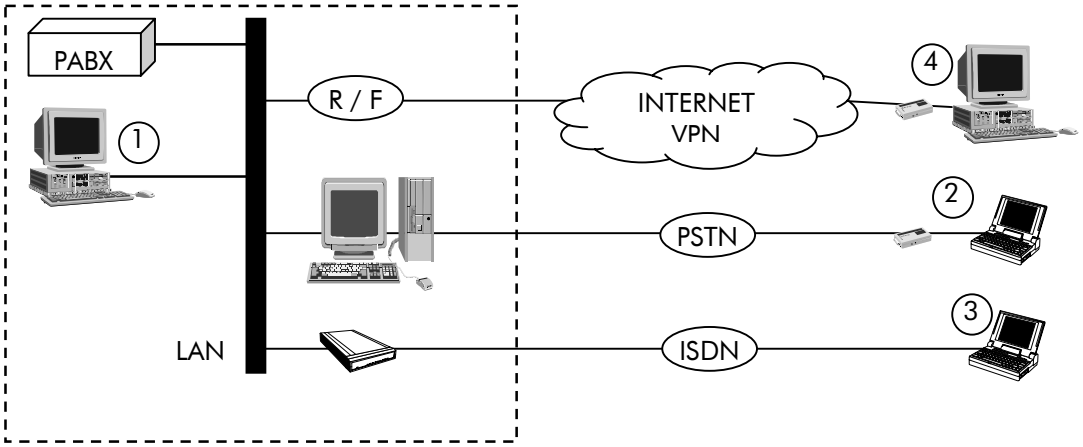
4.1. Contenu du Package

- "IP edition" : 1 CD et le manuel d'installation

* en option, le combiné Audibit (avec détection de raccrochage / décrochage)

4.2. Installation matérielle

Pour utiliser PIMphony IP, il faut que l'ordinateur soit connecté au réseau local sur lequel le PABX est joignable (par la carte IP-LAN). Pour s'y connecter, PIMphony peut aussi bien utiliser une carte réseaux (1), un modem analogique (2), une carte RNIS (3) ou passer par Internet (4) (le Câble, l'ADSL, …). La seule condition pour une qualité convenable est que le débit soit supérieur ou égal à 33,4 kbits/s.



Bien que les caractéristiques minimales soient décrites dans l'aide, il est vivement recommandé d'avoir la configuration suivante dans l'utilisation dans un environnement bureautique (logiciels de traitement de texte, tableur, messagerie électronique, …) :

- un processeur supérieur au 586 / 233 MHz
- 64 Mo de RAM
- de l'espace libre sur le disque dur, environ 30 Mo
- une carte son full duplex
- une connexion au PABX par le réseau local

4.3. Installation logicielle

ALCATEL PIMphony 3.0 est prévu pour être installé sur des PC utilisant les systèmes d'exploitation suivants (les autres ne sont pas supportés) :

- Windows 98
- Windows NT4 (Service Pack 4 minimum)
- Windows 2000

IMPORTANT :
Selon les systèmes d'exploitation, il est recommandé de vérifier les ressources du PC avant l'installation de PIMphony tout en tenant compte des autres logiciels déjà installés.
Exemple : un PC équipé de Windows NT4 et Outlook™ 98
Lorsque PIMphony IP est démarré, 4 processus sont lancés qui utilisent déjà 18716Ko.

- AOCPhone.exe qui nécessite 7322Ko
- OUTLOOK.exe qui nécessite 4660Ko
- TAPISRV.exe qui nécessite 2400Ko
- uaproc.exe qui nécessite 2012Ko

4.4. Régles d'ingénierie

- **L'audio**

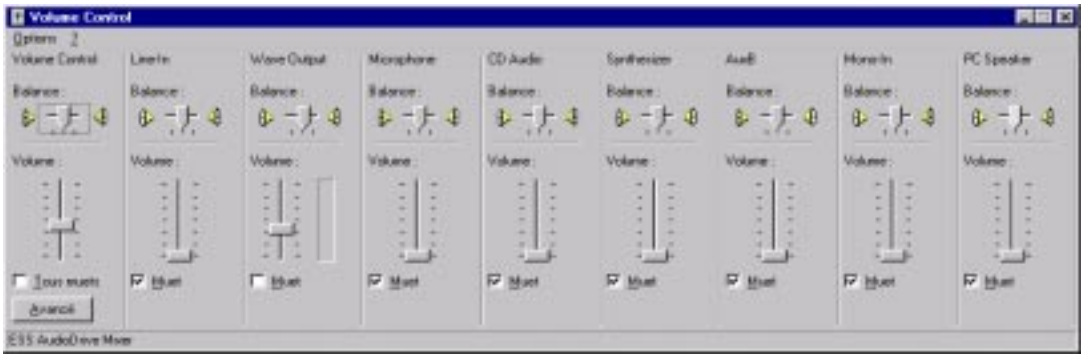
Suite à l'installation de l'application, il est important de régler les paramètres suivant de façon à optimiser la qualité de l'audio :

- **Choix du codec G711 G723 : (cf. manuel d'installation)**

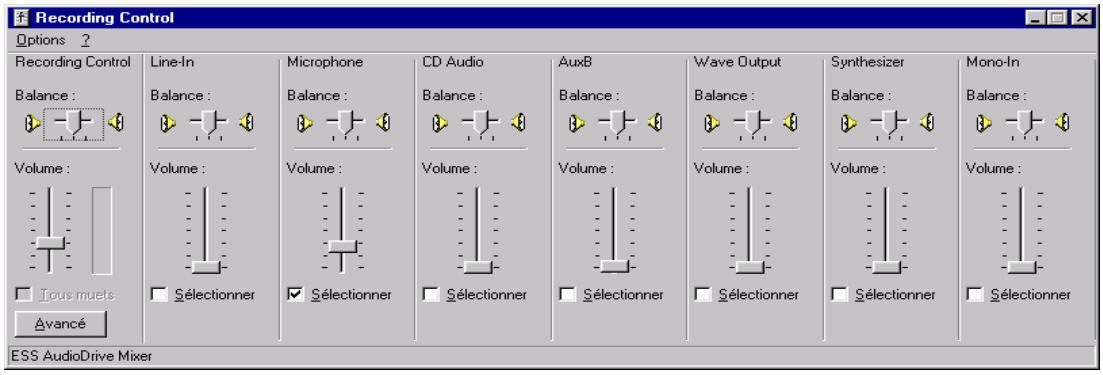
Le choix du codec est déterminé par le type d'utilisation de PIMphony, en connexion au LAN il faut utiliser le G711 et lors d'une connexion à distance il est préférable d'avoir programmé le G723

- **Réglage du volume :**

Vous pouvez accéder à la fenêtre de "Volume contrôle" à partir du menu Configuration/Contrôle volume" de PIMphony. La mise au point de l'audio s'effectue à travers la configuration des paramètres de Lecture ou d'Enregistrement, accessible à partir du menu "Options/propriétés" de la fenêtre "Contrôle de Volume".
Veuillez trouver ci-dessous nos recommandations pour le bon fonctionnement de PIMphony:
Lecture: Il faut tout désactiver à part le "volume Control" et le "Wave output". Le réglage de ces deux paramètres vous permet d'augmenter ou de diminuer le niveau sonore du haut-parleur, cela permet donc de régler le volume de la voix de votre interlocuteur.



Enregistrement: Il faut tout désactiver à part le "Microphone" et le "Recording Control" . Le réglage de ces deux paramètres vous permet d'augmenter ou de diminuer la sensibilité de votre microphone. C'est pour quoi nous recommandons de les régler faiblement afin d'éviter de communiquer les bruits de fond générés par votre environnement et par la même.



- **le nombre de communications simultanées selon la bande passante pour la configuration télé travailleur:**

Nombre de communications simultanées	Bande passante dédiée à la voix et à la connexion (Kbps)
2	**64**
4	**128**
6	**256**
8	**512**

5. Précautions d'installation édition Network

5.1. Contenu des Packages

PIMphony 3.0 Network est commercialisé sous 3 packages différents :

1. PIMphony 3.0 Edition Network – 10 licences. Ce package contient :
- 1 CD-ROM contenant le logiciel PIMphony, et des licences permettant la copie pour 10 utilisateurs,
- 1 carte MEB de 1 Mo pour la mise à niveau de la carte AM,
- 1 clé CSTA matérielle autorisant l'installation de 15 clients,
- 1 manuel d'installation

Ce package peut être mis à jour pour permettre une installation de 15 PIMphony 3.0 Network maximum (par ajout d'une licence 5 utilisateurs). Pour en installer davantage, il faut utiliser le package 15 licences (voir ci-dessous).

2. PIMphony Edition Network – pack de licences 5 utilisateurs. Ce package contient une licence permettant la copie pour 5 utilisateurs supplémentaires.

3. PIMphony Edition Network – 15 licences. Ce package contient :
- 1 CD-ROM contenant le logiciel PIMphony, et des licences permettant la copie pour 15 utilisateurs,
- 1 carte MEB de 1 Mo pour la mise à niveau de la carte AM,
- 1 clé CSTA matérielle autorisant l'installation de 20 clients et plus,
- 1 manuel d'installation

Ce package peut être mis à jour pour permettre d'installer la quantité d'utilisateurs désirée, par ajout successif de licences 5 utilisateurs.

5.2. Installation matérielle

Pour utiliser PIMphony Network, il faut que les ordinateurs clients soient reliés au LAN (Local Area Network) de votre entreprise, et que le protocole TCP/IP y soit installé et opérationnel. Vous devez également disposer d'un PABX ALCATEL OFFICE avec une carte AM munie d'une carte mémoire MEB de 1M. Tout comme les PC clients, le PABX doit lui aussi être relié sur le LAN de l'entreprise. Enfin, PIMphony Network nécessite la présence d'une licence sur la carte AM (clé matérielle) pour fonctionner.

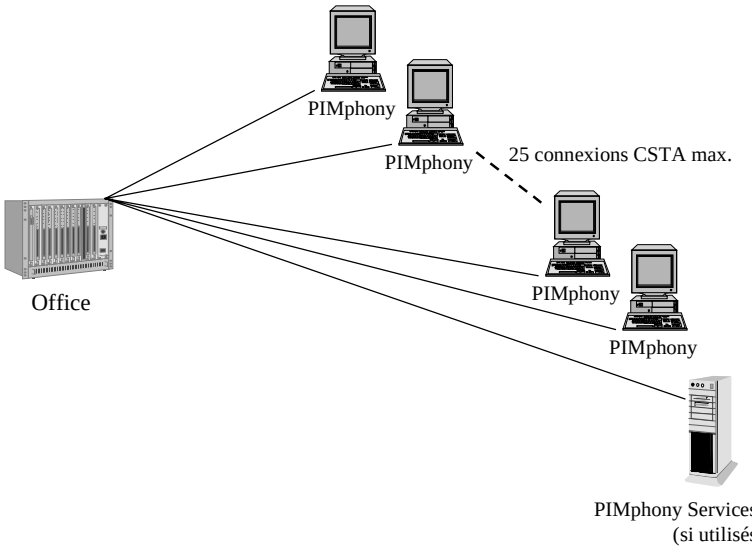
Nota : avec la version Network de PIMphony, il n'est plus nécessaire de prévoir un port COM de libre pour faire fonctionner l'application, étant donné que le module CTI n'est plus utilisé.

Bien que les caractéristiques minimales soient décrites dans l'aide, il est vivement recommandé d'avoir la configuration suivante dans l'utilisation dans un environnement bureautique (logiciels de traitement de texte, tableur, messagerie électronique, ...) :

- un processeur supérieur au 586 / 233 MHz
- 64 Mo de RAM
- de l'espace libre sur le disque dur, environ 30 Mo
- une carte Ethernet

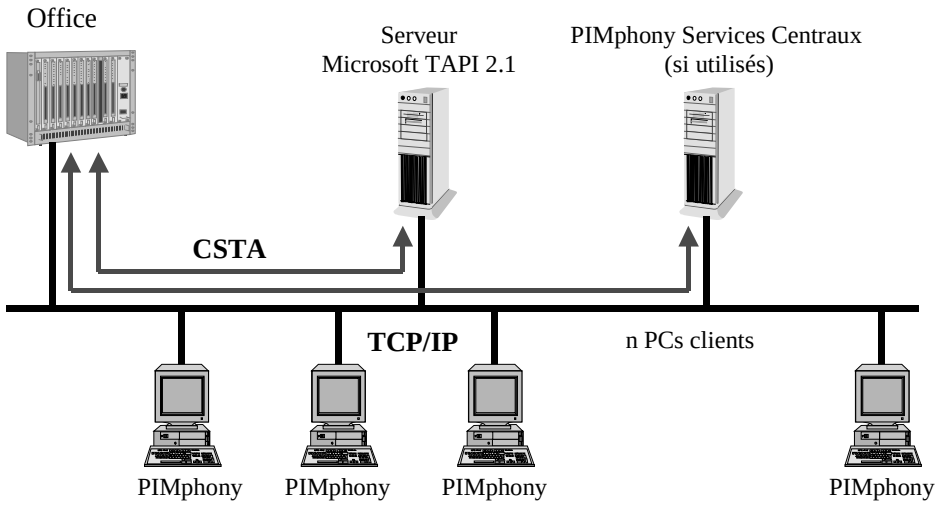
PIMphony version Network peut être installé de deux façons différentes sur le LAN de l'entreprise :

- en utilisant le serveur Alcatel TAPI intégré au PABX : c'est la connexion directe. Dans ce cas, le nombre de clients pouvant se connecter simultanément est limité à 25 (cf. figure suivante).



Si ce type d'architecture est retenu, il faudra choisir l'option "Connexion directe au PBX" au moment de l'installation de PIMphony.

- en utilisant un serveur Microsoft TAPI 2.1 externe. Dans ce cas, le nombre d'utilisateurs pouvant se connecter simultanément est égal aux ressources du système (cf. figure suivante), mais cette architecture nécessite l'utilisation d'un serveur de téléphonie externe, et est soumise à un certain nombre de contraintes (le serveur ainsi que les utilisateurs doivent appartenir à un même domaine NT, le protocole NWLink IPX/SPX n'est pas compatible avec cette architecture, etc...) exposées dans le manuel d'installation.



Si ce type d'architecture est retenu, il faudra d'abord installé le "SPI pour Microsoft TAPI 2.1" sur le serveur de téléphonie externe Microsoft TAPI 2.1, correctement configuré au sein du réseau (se référer au manuel d'installation). Lors de la phase d'installation de PIMphony, il faudra choisir l'option "Connexion à un serveur Microsoft TAPI 2.1".

5.3. Installation logicielle

ALCATEL PIMphony 3.0 Network est prévu pour être installé sur des PC utilisant les systèmes d'exploitation suivants (les autres ne sont pas supportés) :

- Windows 98 ou 98 2ème édition,
- Windows Millenium,
- Windows NT4 Workstation service pack 4 ou supérieur,
- Windows 2000 Professionnel.

IMPORTANT :
Selon les systèmes d'exploitation, il est recommandé de vérifier les ressources du PC avant l'installation de PIMphony tout en tenant compte des autres logiciels déjà installés.

Exemple : un PC équipé de Windows NT4 et Outlook™ 2000
Lorsque PIMphony Network est démarré, 3 processus sont lancés qui utilisent déjà 19916 Ko.

- AOCPhone.exe qui nécessite 9684 Ko
- OUTLOOK.exe qui nécessite 7168 Ko
- TAPISRV.exe qui nécessite 3064 Ko

6. Installation de PIMphony Services Centraux

6.1. Installation matérielle

Les pré-requis en matière de configuration matérielle sont listés ci-dessous. Néanmoins, si le nombre des utilisateurs de PIMphony est important, il est vivement recommandé d'augmenter ces caractéristiques.

- un processeur Pentium 233 MHz ou supérieur,
- 64 Mo de mémoire minimum,
- de l'espace libre sur le disque (environ 70 Mo),
- une carte Ethernet

6.2. Installation logicielle

Bien qu'il soit recommandé d'utiliser un serveur dédié à PIMphony Services Centraux, surtout si le nombre d'utilisateurs est important, il est possible d'installer cet outil sur le serveur de téléphonie externe Microsoft TAPI 2.1. Dans ce cas, la configuration matérielle devra être augmentée.

Alcatel PIMphony Services Centraux est prévu pour être installé sur des PC utilisant les systèmes d'exploitations suivants (les autres n'étant pas supportés) :

- Windows 98 ou 98 2ème édition,
- Windows Millenium,
- Windows NT 4 Workstation ou Serveur service pack 4 ou supérieur,
- Windows 2000 Professionnel.

NOTA : Si PIMphony Services Centraux est utilisé, Internet Explorer 4.01 ou supérieur doit être installé sur les clients PIMphony.

7. Utilisations des PIMs

PIMphony est prévu pour être utilisé avec l'un des gestionnaires de contacts précédemment énumérés. Il est alors possible d'appeler directement les contacts inscrits dans le PIM en composant son nom. L'application permet aussi de lever automatiquement les fiches des contacts pour des appels sortants et / ou sur des appels entrants.

7.1. Microsoft® Outlook™

Pour une parfaite intégration avec PIMphony, il faut respecter les règles suivantes :

- Format du nom dans un contact : <prénom> <nom> dans le champ 'Nom complet'.

- Pour que PIMphony compose correctement le numéro associé au contact, il est conseillé de les programmer sous une forme canonique (un format unique pour tous les numéros, quelque soit le pays dont on appel). Par exemple :

+33 (3) 12345678 pour un numéro en France +33 dans la zone nord-est (3).
+49 (711) 123456 pour un numéro en Allemagne +49 dans la zone de Stuttgart (711).

- Champs pouvant contenir un numéro de téléphone et ordre de recherche :

Bureau, Bureau2, Maison, Maison2, Secrétaire, Portable, Voiture, Principal, Rappel, Société, RNIS, Fax bureau, Fax maison, Divers, Divers Fax, Pager, Radio téléphone, Télex, TTY/TDD.

- Le PIM supporte l'ouverture de plusieurs contacts simultanément.

- Localisation d'un nouveau contact créé par PIMphony : dans le répertoire personnel .pst principal, répertoire 'Contacts'.

- Synchronisation requise après ajout/suppression/modification d'un contact :
- Outlook 2000 : aucune (synchronisation automatique).
- Outlook 97/98 : synchronisation incrémentale ou redémarrage de PIMphony.

- Etat du PIM au démarrage de PIMphony : sans importance (l'objet Outlook est lancé par PIMphony)

- Actions requises après changement de la sélection des répertoires de contact :
- Outlook 2000 : quitter PIMphony, quitter Outlook, redémarrer PIMphony.
- Outlook 97/98 : synchronisation complète.

- Si tous les champs 'numéro' sont vides, la fonctionnalité 'Appel par nom' ne sélectionnera pas la fiche de contact correspondante.

- Si la fonction 'appel par nom' ne semble pas fonctionner correctement pour un ou plusieurs contacts, vérifiez que Outlook n'a pas de référence sur un fichier .pst invalide. Pour cela, sélectionnez chaque répertoire contenant 'Répertoire personnel'. Si Outlook affiche un message d'erreur, la fonctionnalité 'Appel par nom' et popup ne fonctionnera pas. Corrigez en supprimant les répertoires invalides. Démarrez une synchronisation complète.

- Outlook 97/98 uniquement : si vous déplacez des fiches de contact ou des répertoires contenant des contacts, Outlook va changer es identifiants internes. En conséquence, l'appel par nom et le popup ne fonctionneront plus. Pour y remédier, démarrez une synchronisation complète.

- Si vous supprimer un répertoire personnel (.pst) dans Outlook, vous devez relancer la fenêtre de sélection des répertoires de contact et valider par OK.

- Si vous effacez un contact, vous devez également l'effacer dans le répertoire 'Eléments supprimés'. Avec Outlook 97/98, une synchronisation incrémentale est nécessaire après une telle manipulation.

- L'écriture dans le journal d'un contact est faite automatiquement (si configuré) par Outlook en même temps que l'écriture dans le journal principal. Ceci n'est possible qu'avec les contacts se trouvant dans le répertoire par défaut des contacts (limitation Outlook).

- Avec Outlook 2000 uniquement, si l'appel par nom, l'identification ou la levée de fiche ne fonctionne pas, il est possible que la base de donnée interne des contacts ne soit pas à jour ou n'aie pas été créée. Ceci peut-être du à un complément COM d'Outlook qui n'est pas présent ou pas enregistré. Pour le vérifier, dans le menu "Outils" d'Outlook 2000, choisissez "Options..." puis aller dans l'onglet "Autre" et cliquez sur les "Options Avancées...". Choisissez les "Compléments COM..." et vérifiez que "Alcatel PIMphony Add-in" est bien présent et sélectionné. Si ce n'est pas le cas, sortez d'Outlook (et de PIMphony), puis allez dans le répertoire d'installation de PIMphony. Vérifiez que le fichier "addin.dll" est bien présent et lancez le programme "addin.reg" en cliquant dessus. Ceci aura pour effet de l'enregistrer comme complément COM d'Outlook. Vous pouvez alors relancer Outlook2000 et PIMphony.

- Il n'est pas possible de saisir dans une fiche contact un numéro de téléphone interne dont la longueur correspond a la longueur du plan de numérotation national (e.g. 8 chiffres en France). Dans ce cas, Outlook force le numéro au format canonique. Ceci est une limitation de Outlook.

7.2. GoldMine®

Pour une parfaite intégration avec PIMphony, il faut respecter les règles suivantes :

- Format du nom dans un contact : <nom> <prénom> dans le champ 'Contact'.

- Dans la programmation des fiches contacts de GoldMine®, il faut utiliser le format numérotable (le numéro normalement composé à partir du poste).

Par exemple, on appel de France:
0 03 12345678 pour un numéro en France.
0 00 49 711 123456 pour un numéro en Allemagne dans la zone de Stuttgart.

- Champ utilisé pour la recherche par numéro de téléphone : Téléphone1

Champs 'numero de téléphone' utilisable avec la numérotation par le nom : Téléphone1, Téléphone2, Téléphone3.

- Le PIM supporte l'ouverture de plusieurs contacts simultanément.

- Localisation d'un nouveau contact créé par PIMphony dans la base courante.

- Synchronisation requise après ajout/suppression/modification d'un contact : aucune (synchronisation automatique).

- Etat du PIM au démarrage de PIMphony : sans importance (Goldmine est démarré par PIMphony, mais doit rester actif).

- Avec Windows 95, si vous souhaitez numéroter directement depuis Goldmine, ajoutez les lignes suivantes dans le fichier uaspi.ini situé dans le répertoire de Windows :

[CONFIG]
MediaDataModem=1

- Si vous voulez numéroter directement depuis Goldmine, l'option suivante de Goldmine doit obligatoirement être positionnée : menu 'Edition/préférences', le champ 'Modem' doit être positionné à 'Numéroter les numéros saisis' (et non à 'format TAPI'). De plus, si vous créez manuellement un nouveau contact, les numéros de téléphone saisis doivent être numérotables (et non au format canonique TAPI) : ils doivent contenir éventuellement un préfixe de sortie, un code de région, etc...

- Si vous utilisez l'ouverture automatique de fiche de contact avec Goldmine, nous recommandons de ne pas minimiser Goldmine. En effet, dans ce cas, Goldmine s'ouvre automatiquement mais le contact n'est pas directement visible.

7.3. Act!™

Pour une parfaite intégration avec PIMphony, il faut respecter les règles suivantes :

- Format du nom dans un contact : <prénom> <nom> dans le champ 'Contact'.

- Pour que PIMphony compose correctement le numéro associé au contact, il est conseillé de les programmer sous une forme canonique (un format unique pour tous les numéros, quel que soit le pays dont on appel). Par exemple :

+33 (3) 12345678 pour un numéro en France +33 dans la zone nord-est (3).
+49 (711) 123456 pour un numéro en Allemagne +49 dans la zone de Stuttgart (711).
Les numéros externes au format canonique doivent se trouver dans le champ 'Téléphone', et les numéros internes dans le champ 'Ext'.

- Champs utilisés pour la recherche par numéro de téléphone : uniquement des champs indexés dans la liste suivante : Téléphone standard, Extension, Mobile, Domicile, Alt.

- Le PIM ne supporte pas l'ouverture de plusieurs contacts simultanément.

- Localisation d'un nouveau contact créé par PIMphony : dans la base courante.

- Synchronisation requise après ajout/suprression/modification d'un contact : aucune (synchronisation automatique).

- Etat du PIM au démarrage de PIMphony : sans importance (le PIM est démarré par PIMphony)

- Act! effectue des recherches que sur des champs indexés . Par défaut, seul le champ 'Téléphone standard' est indexé. Si vous utilisez le champ 'Extension', vous devez d'abord l'indexer (voir documentation Act!).

- Act! ne stocke que des numéros au format canonique dans le champ 'Téléphone'. Les numéros internes au PABX doivent être enregistrés dans le champ 'Ext'.

- Au démarrage de PIMphony, si Act! n'est pas encore lancé, PIMphony démarre Act!. Dans les cas où la base de Act! ne peut être ouverte automatiquement (par exemple, si vous avez positionné un rappel Act! pour maintenance de la base), la synchronisation entre PIMphony et Act! ne peut se faire. Dans ce cas, il faut redémarrer PIMphony après que la base Act! ait été ouverte.

- Si un utilisateur est défini dans Act! par un nom et un mot de passe, la saisie de ces informations est obligatoire lorsque vous démarrez l'application. De même dans PIMphony, les noms et mot de passe

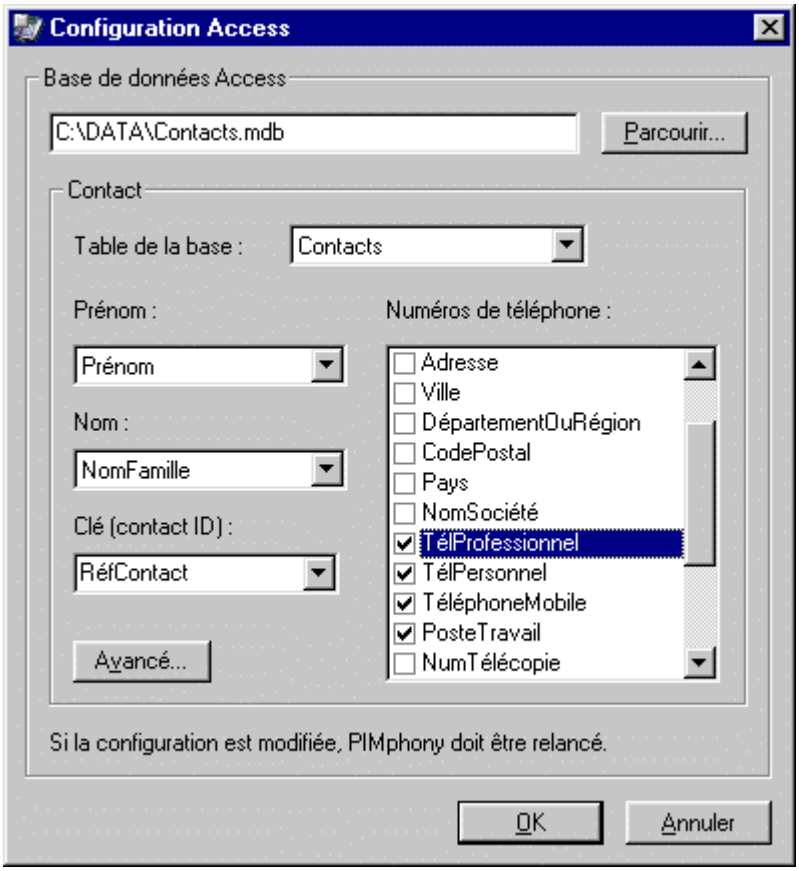
doivent être saisis dans la configuration du pilote Act! afin de pouvoir accéder a la base de données d'Act!. Toutefois, si Act! est démarré, même si c'est PIMphony qui l'a lance, l'utilisateur doit saisir son nom et mot de passe.

7.4. Microsoft® Access™

Pour utiliser une base Access™ 2000, Access™ 2000 doit obligatoirement être installé sur le PC.
Dans la programmation des numéros des contacts de Access™, il faut utiliser le format numérotable (le numéro normalement composé à partir du poste).
Par exemple, on appel de France :
0 03 12345678 pour un numéro en France.
0 00 49 711 123456 pour un numéro en Allemagne dans la zone de Stuttgart.

- Configuration de la base de donnée Access™

Avant d'utiliser Pimphony avec Access™, il faut programmer la base de donnée qui contient les informations des contacts.
Commencez par indiquer le fichier Access™ (.mdb) et son chemin.
Ensuite sélectionnez la table contenant toutes les données des contacts.
Indiquez les champs correspondant aux prénom, nom, clefs et cochez tous ceux qui contiennent les numéros de téléphone.



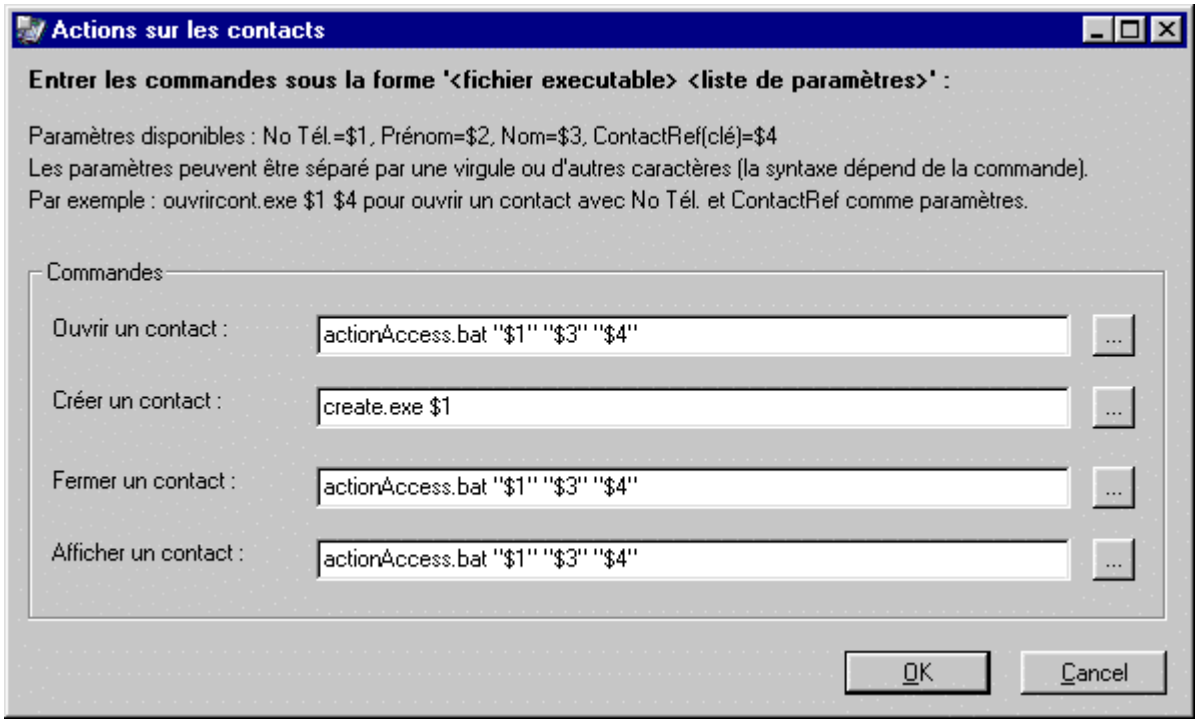
ATTENTION : les exemples utilisés dans cette communication technique sont disponible sur le CD de PIMphony. Cependant aucun de ces exemples n'est supportés, ils sont prévus pour aider les dévellopeurs à concevoir les bases de donnée Access™ et les actions correspondantes.

- Configuration des actions

Les actions correspondent aux commandes permettant l'ouverture, la création, la fermeture et la visualisation d'une fiche de contact. Elles sont composées :

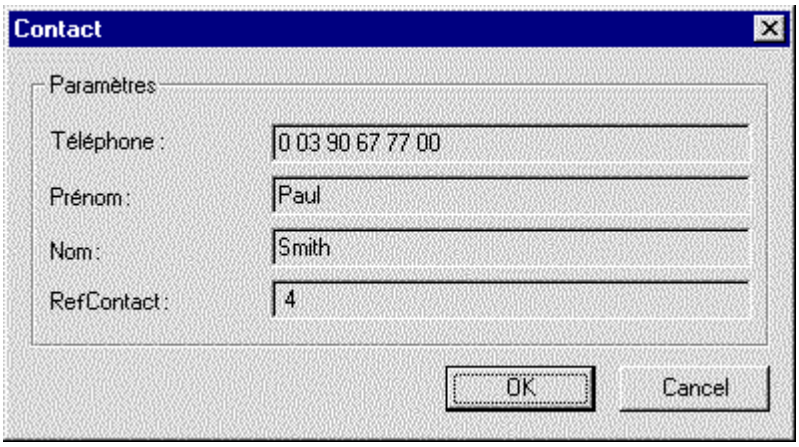
- d'un fichier .exe, .bat, .cmd, …
- du paramètre $1 : numéro de l'appelant (à utiliser seul dans les créations de contact)
- du paramètre $2 : prénom du contact
- du paramètre $3 : nom du contact
- du paramètre $4 : clefs du contact

Aussi, dans le cas où l'action correspond à plusieurs contacts, l'utilisateur aura la possibilité de choisir le bon contact parmi la liste des réponses favorables.


Actions sur les contacts
Entrer les commandes sous la forme '<fichier executable> <liste de paramètres>' :
Paramètres disponibles : No Tél.=$1, Prénom=$2, Nom=$3, ContactRef(clé)=$4
Les paramètres peuvent être séparé par une virgule ou d'autres caractères (la syntaxe dépend de la commande).
Par exemple : ouvrircont.exe $1 $4 pour ouvrir un contact avec No Tél. et ContactRef comme paramètres.
Commandes
Ouvrir un contact :
actionAccess.bat "$1" "$3" "$4"
Créer un contact :
create.exe $1
Fermer un contact :
actionAccess.bat "$1" "$3" "$4"
Afficher un contact :
actionAccess.bat "$1" "$3" "$4"
OK
Cancel

- Exemple d'action réalisée par un fichier .exe

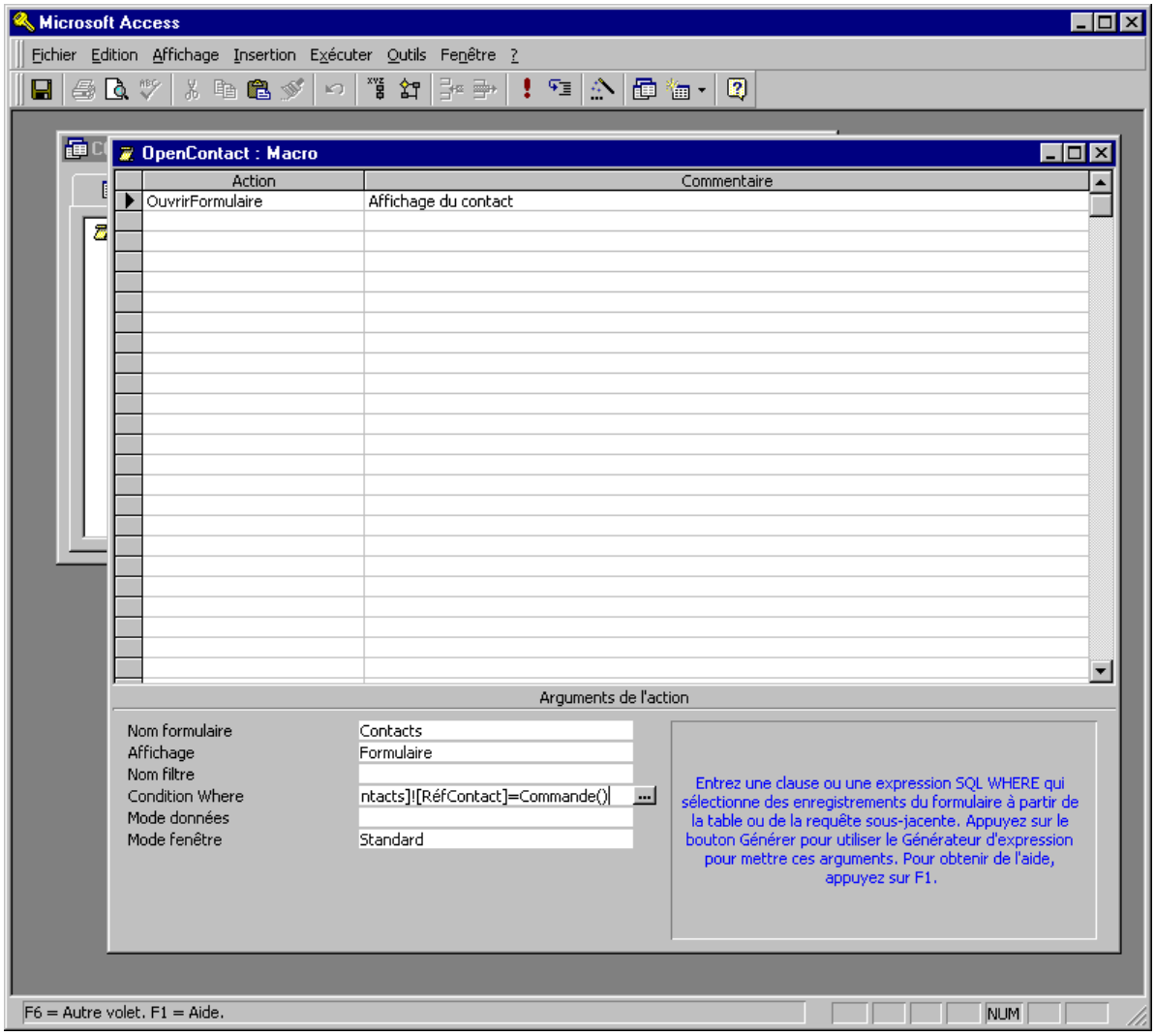
L'exemple suivant montre une fenêtre issue du lancement automatique d'un programme (appelé Actioncmd.exe, écrit en Visual C++).
La commande programmée dans PIMphony est : Actioncmd "$1" "$2" "$3" "$4"



NOTA : des exemples de programmes écrits en Visual C++®, en Visual Basic® ou en script shell sont disponibles sur le CD dans le répertoire "Unsupported\Access". Ces exemples sont destinés à réaliser de la montée de fiche en intégration avec Access™, mais ne seront en aucun cas supportés.

- Exemple d'action réalisée par une macro de Microsoft® Access™

Il est aussi possible de lancer directement une macro qui affichera le contact. Il faut commencer par la définir dans Access™ (cf. capture d'écran suivante). Le paramètre sera alors la clef du contact.
La commande à programmer dans PIMphony est : MsAccess™ c:\Data\Contacts.mdb /x OpenContact /cmd $4; Contact.mdb est le fichier de la base de donnée, OpenContact est le nom de la macro.


Microsoft Access
Fichier Edition Affichage Insertion Exécuter Outils Fenêtre ?
OpenContact : Macro
Action
Commentaire
OuvrirFormulaire
Affichage du contact
Arguments de l'action
Nom formulaire
Contacts
Affichage
Formulaire
Nom filtre
Condition Where
ntacts]![RéfContact]=Commande()
Mode données
Mode fenêtre
Standard
Entrez une clause ou une expression SQL WHERE qui sélectionne des enregistrements du formulaire à partir de la table ou de la requête sous-jacente. Appuyez sur le bouton Générer pour utiliser le Générateur d'expression pour mettre ces arguments. Pour obtenir de l'aide, appuyez sur F1.
F6 = Autre volet. F1 = Aide.
NUM

NOTA : l'utilisation des macros Access est à utiliser avec prudence. En effet, dans l'exemple décrit ci-dessus, chaque appel de macro génère une instance d'Access. Au bout d'un certain nombre d'appels, et si ces instances ne sont pas libérées, le système risque de s'écrouler par manque de mémoire.

8. Configuration générale

8.1. Propriétés de numérotation

Dans le but d'utiliser correctement les numéros inscrits dans les fiches du gestionnaire de contacts, il est nécessaire de programmer les propriétés de numérotations qui sont Accessibles dans le menu "Configuration" par l'onglet "Téléphonie".
Pour définir le lieu d'appel, il faut programmer:

- le pays (**France** par exemple)
- le code région (**1** pour Paris)
- le préfixe d'accès extérieur pour un appel local (**0** pour sortir du PABX)
- le préfixe d'accès extérieur pour un appel longue distance (**0** pour sortir du PABX)

IMPORTANT :
Le préfixe d'accès extérieur pour un appel longue distances n'est pas le code international. Il suffit d'y inscrire le préfixe de sortie du système (0 dans la plupart des cas).

8.2. Configuration commune à toutes les versions

- Si PIMphony affiche les numéros appelés de manière incorrecte, cela peut être lié à une mauvaise configuration du PABX. Par exemple, si vous numérotez depuis votre poste le numéro externe suivant <préfixe de sortie> <numéro externe> et que le préfixe de sortie apparaît sur l'afficheur du poste, alors vous avez une mauvaise configuration du PABX. Pour corriger, il faut "absorber" le préfixe de sortie dans le plan de numérotation interne du PABX (champ TMN).

- Si la fonctionnalité 'Appel par nom' ne semble pas fonctionner correctement pour un ou plusieurs contacts, vérifiez les points suivants :
  - le nom apparaît effectivement dans le bon champ d'un contact du PIM,
  - le contact associé a au moins un numéro renseigné.

- Certaines applications (Outlook, Word,...) supportent la numérotation rapide par :
  - sélection du numéro,
  - touche d'appel rapide

D'autres applications nécessitent une commande 'Copie' après la sélection du numéro.

- Si votre poste est membre d'un groupe et que PIMphony ne montre pas les appels entrants, vous devez configurer le PABX pour fonctionner en mode "appel groupement par setup" (adresse remarquable GrpCallWSig doit être positionnée à 0 dans le PABX).

- Si PIMphony est membre d'un groupement de PO, la configuration suivante doit être utilisée :
  - adresse remarquable PABX GrpCallWSig doit être à 0 (1 par défaut),
  - adresse remarquable PABX ManConnAtt doit être à 1 (0 par défaut),
  - pas de supervision d'appels. S

Seul les appels simples sont supportés.

- Si vous utilisez la numérotation depuis le PIM, vérifiez que dans 'Options de numérotations…', vous utilisez une ligne "ALCATEL_*". Vos appels seront alors suivis par PIMphony. Cependant, nous recommandons de numéroter depuis PIMphony.

- Si vous changez de pilote de PIM, vous devez relancer l'Assistant de configuration du PIM.

- PIMphony Standard Edition est compatible avec Alcatel A4400. Il peut être installé derrière A4961 (SPI 1st party) ou derrière un TAPI serveur. Dans le cas ou il est installé derrière un TAPI serveur, nous recommandons de déclarer une seule ligne par utilisateur afin que PIMphony démarre sans configuration spéciale sur le PC client.

- Si vous supprimez et réinstallez le pilote TAPI Alcatel dans le panneau de contrôle téléphonique, vous n'allez pas retrouver toutes les fonctionnalités initiales de PIMphony. Ceci est du au fait que le pilote TAPI Alcatel supprime des clés dans le registre qui ont été installées par PIMphony. Nous recommandons de réinstaller PIMphony dans ce cas.

- Supervision d'appels : par défaut, PIMphony ne montre pas les appels supervisés. Ce fonctionnement peut être modifié avec la clé du registre:

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Alcatel\TSpi_4200\Provider] "SupervCall = 1"
Deux fichiers de commandes sont fournis pour une modification facile du registre :
superv_add.reg et superv_remove.reg.
Sur Windows 95, le fichier uaspi.ini doit être modifie de la manière suivante:
[CONFIG]
SupervCall=1 # valide l'affichage des supervisions d'appels
SupervGroup=0 # supprime l'affichage des supervisions d'appels groupement
Il n'est pas possible de démarrer un nouvel appel lorsqu'un appel supervisé est présenté dans PIMphony.

- Supervision d'appels groupement : par défaut, PIMphony montre les appels supervisés groupement. Ce fonctionnement peut être modifié avec la clé du registre:

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Alcatel\TSpi_4200\Provider] "SupervGroup = 0"

- Il est possible de lever une fiche de contact sur transfert pour un appel arrivé. Le critere "tous les appels" doit être sélectionné dans la configuration du popup.

- Dans certains pays, des modifications doivent être apportées a TAPI pour être conforme au plan de numérotation courant du pays (e.g. Italie, Espagne). Consultez le répertoire 'Support' sur le CD pour plus d'information.

- Si l'accès à la messagerie vocale ne se fait pas correctement, il se peut que ce soit dû à un envoi trop rapide de la séquence 'appel de la messagerie vocale' – 'numéro de la boîte vocale' – 'mot de passe'. Dans ce cas, il est possible de rallonger le délai entre l'appel de la messagerie et la composition du numéro de la boîte vocale, par ajout d'une clé dans la base de registre. Cette clé doit être nommée "VM DTMF Timeout", de type chaîne, placée sous :

[HKEY_CURRENT_USER/Software/Alcatel/4902/AOCDial/Settings]
Pour réaliser cette opération, il existe un utilitaire disponible sur le CD, sous "Unsupported\Tools" intitulé MV_DTMF_TempoAdd.reg. La valeur donnée à cette clé représentera un timeout exprimé en millisecondes. Par défaut, lorsque la clé n'a pas été créée, ce timeout est fixé à 1200 millisecondes.

- Si vous utilisez une base de contact PIM qui ne contient pas des numéros numérotables avec préfixe de sortie, vous pouvez ajouter ce prefixe automatiquement lors de la numérotation en activant une règle dans l'onglet Téléphonie de la fenêtre de Configuration. Cette règle sera également utilisée par PIMphony pour écrire des numéros numérotables dans les fiches de contacts, dans le journal d'appels, ...

8.3. PIMphony édition IP

- La fonctionnalité 'Auto-détection' nécessite une configuration de routage IP multicast (VLAN) au niveau des routeurs afin de pouvoir traverser ces routeurs.

8.4. PIMphony édition Network en architecture serveur Microsoft TAPI 2.1

- Si PIMphony s'exécute sur Windows NT4, vérifiez que vous utilisez bien SP4 (TAPI 2.1 est installe de base avec SP4).

- Si PIMphony s'exécute sur Windows 98, Windows 98 2e Edition ou Windows Millenium, vérifiez les points suivants dans le panneau de contrôle Réseau:

- les composants suivants doivent être installes:
- Client pour réseau Microsoft, Partage de fichier et d'imprimante pour réseau Microsoft, TCP/IP,
- Connexion primaire au réseau doit être "Client pour réseau Microsoft",
- Propriétés de Client pour réseau Microsoft: Connecter au domaine NT doit être active,

- Propriétés de partage de Fichier et d'Imprimante: l'option Fichier et Imprimante doit être sélectionnée,
- Page de contrôle d'accès: Contrôle au niveau utilisateur doit être sélectionné,

- Sur un serveur TAPI 2.1, l'administrateur TAPI (i.e. qui lance *tcmsetup*), doit utiliser un mot de passe qui n'expire jamais. Si ce n'est pas le cas, TAPI 2.1 ne fonctionnera plus après l'expiration du mot de passe.

- Si l'utilisateur sur une machine cliente TAPI 2.1 a les droits de l'administrateur TAPI, il verra toutes les lignes TAPI, quelque soit la configuration faite avec *tcmapp*.

9. PIMphony Services Centraux

Voici le descriptif des erreurs qui peuvent survenir lors du rapatriement du journal centralisé des appels (ou autres services centraux). Un fichier "logDll.txt" est alors généré dans le répertoire d'installation de PIMphony avec le détail des erreurs.

- "Commande refusée par le Serveur", connexion ou service refusé. Exemple : monitoring du poste rejeté (PABX arrêté, mauvaise configuration, ...) : voir le fichier logDll.txt pour plus de détails.

- "Erreur sur le serveur", erreurs apparues précédemment sur le serveur (erreur CSTA, problème avec le PABX, ...) : voir le fichier logDll.txt pour plus de détails.

- "Erreur TCP pendant la connexion au serveur" , erreur TCP : problème réseau.

- "Erreur pendant la communication avec le serveur" ou "Erreur pendant la connexion au serveur" : le serveur est peut-être arrêté.

- "Délai d'attente dépassé pour la connexion au serveur" ou "Délai d'attente dépassé pour la communication avec le serveur" : pas de réponse du serveur après un certain délai.

- "Pas de serveur configuré" ou "Serveur non trouvé" : le nom ou l'adresse du serveur n'est pas configuré.

- "Machine hôte non trouvée" : le nom ou l'adresse du serveur est spécifié mais pas de machine correspondante.

- "Serveur non actif" : serveur trouvé mais pas de service central actif .

- "Dll client non enregistrée" : CServicesClient.dll n'est pas présente ou pas enregistrée sur le PC client.

- "XML lib non installée : version d'Internet Explorer insuffisante" : il faut au moins la version 4.01 d'Internet Explorer.

10. Opérations de maintenance

10.1. Outil de configuration générique

Un outil de configuration générique est disponible pour faciliter le déploiement de PIMphony. Le but de cet outil est de copier une configuration donnée de PIMphony (touches de raccourcis, configuration de l'affichage, configuration du lien vers le PABX,…) depuis une machine source paramétrée manuellement, vers une ou plusieurs machines cibles sur lesquelles PIMphony est également installé. Cet outil se trouve sur le CD, dans le répertoire "Unsupported\Tools".
Les différents éléments qui seront à sauvegarder depuis l'application PIMphony source se trouvent dans le fichier 'ConfigToRestore.txt'. L'activation du programme 'BuildRegFileToExport.exe', qui doit être lancé dans le même répertoire que le fichier 'ConfigToRestore.txt', génère un fichier 'cti_export.reg'. Ce fichier .reg doit être activé sur le PC cible, afin d'obtenir la même configuration que sur le PC source.
Avant de sauvegarder la configuration de PIMphony sur le PC source, l'application doit être entièrement configurée (touches de raccourcis, …).
Pour restaurer la configuration sur le PC cible, il suffit d'ouvrir le fichier .reg généré précédemment. Cette opération peut être effectuée avant ou après l'installation de PIMphony.

10.2. Lecture de la version logicielle

Il peut être intéressant de connaître la version du logiciel installé dans le but de savoir ses limites ainsi que ses différentes exploitations. C'est pourquoi il est possible d'accéder à la version de PIMphony par divers chemins :

- la fonction "Ajout / Suppression de programmes" qui se trouve dans le "Panneau de configuration",
- la fonction "A propos …" qui se trouve dans le menu "Aide" de la fenêtre de PIMphony.

10.3. Désinstallation totale de PIMphony (Reset)

Dans certains cas, il peut s'avérer nécessaire de désinstaller PIMphony ainsi que de supprimer toutes les traces laissées par ce logiciel : en cas de passage de l'édition standard à l'édition IP par exemple. Pour faire une désinstallation totale, suivez la procédure suivante :

- dans le répertoire Alcatel PIMphony du Menu Démarrer, lancez "Uninstall Alcatel PIMphony",
- une fois la désinstallation terminée, effacez complètement le répertoire qui héberge les programmes d'utilisation d'Alcatel PIMphony,
- dans la base de registre, supprimez la clé "A4902" qui se trouve sous le chemin suivant : HKEY_CURRENT_USER/Software/Alcatel/
- redémarrer le PC.

10.4. Outils de trace

a. Pour des problèmes liés au Popup

Dans des cas où la montée de fiches des contacts ne se passe pas comme programmée dans la configuration du Popup, il peut être intéressant de faire des traces du problème afin de pouvoir en analyser la cause. Dans le répertoire "Unsupported\Tools\", 2 fichiers permettent d'activer ou de désactiver ces traces: Popup_Trace_On.reg et Popup_Trace_Off.reg.

Mode d'emploi:

- Les applications fermées, double cliquer sur " Popup_Trace_On.reg"
- Lancer les applications nécessaires et reproduire le problème
- Le problème reproduit, fermer les applications
- Laissez passer quelque secondes (10-20)
- Double cliquer sur " Popup_Trace_Off.reg"
- Les traces des manipulations faites sont sauvegardées dans les fichiers "AOCpopup.log" et "DRVxxx.log".

b. Pour des problèmes liés à la signalisation de PIMphony IP

Dans les cas de problèmes liés à la partie IP de PIMphony, il peut être intéressant de faire des traces du problème afin de pouvoir en analyser la cause. Dans le répertoire "Unsupported\IP\", 2 fichiers permettent d'activer ou de désactiver ces traces : EnableUASigTraces.reg et DisableUASigTraces.reg.

Mode d'emploi:

- Les applications fermées, double cliquer sur "EnableUASigTraces.reg "
- Lancer les applications nécessaires et reproduire le problème
- Le problème reproduit, fermer les applications
- Laissez passer quelque secondes (10-20)
- Double cliquer sur "DisableUASigTraces.reg "
- Les traces des manipulations faites sont sauvegardées dans les fichiers dbgUASig*.txt.

10.5. Test de la carte son

Dans le répertoire "Unsupported\IP\" le fichier TestWaveFormats.exe permet de tester si la carte est compatible avec PIMphony. Remarque : il faut lancer le fichier dans une fenêtre DOS.
De même, au début de chaque installation d'un PIMphony IP, un test de compatibilité avec la carte son est réalisé. Si le test est correct, l'installation se poursuit, sinon PIMphony ne sera pas installé.

11. Problèmes connus

11.1. Installation / Configuration

- Sur Windows 95, si l'installation de PIMphony nécessite un redémarrage du PC, vous pouvez avoir, dans de rares cas, le message d'erreur suivant:

While initializing device IOS :
Error : An I/O subsystem driver failed to load.
Either a file in the ./iosubsys subdirectory is corrupt,
or the system is low on memory.

Ceci est un problème connu de Microsoft et référencé:
Err Msg: "IOS Failed to Initialize" on Boot
Last reviewed: September 25, 1998
Article ID: Q157924

Pour contourner le problème, renommer "smartdrv.exe" en "smartdrv.old". Pour plus d'infos, voir la référence Microsoft.

- Si, pour une quelconque raison, le programme d'installation n'arrive pas a installer le pilote TAPI (Alcatel Service Provider), vous pouvez l'installer manuellement de la facon suivante:

Installation manuelle de 'Alcatel Service Provider':

1. Démarrer -> Configuration -> Panneau de contrôle -> Téléphonie -> Pilotes -> Ajouter...
2. Sélectionnez "Alcatel 4200 TSPI" puis "Ajouter"

Configuration manuelle de 'Alcatel Service Provider':
1. Démarrer -> Configuration -> Panneau de contrôle -> Téléphonie -> Pilotes -> Configurer...
2. Sélectionnez le port de communication (port COM) et la langue des messages d'erreur.

- Si votre ordinateur sous Windows 95 se bloque pendant la configuration du pilote TAPI "Alcatel Service Provider", ceci peut être du a un conflit d'IRQ sur les ports série. Pour éviter le blocage, vous devez corriger le conflit:

1. Démarrer -> Configuration -> Panneau de contrôle -> Système -> pilotes -> ports
2. Vérifier les IRQ des ports série
3. En cas de conflit, le résoudre avec l'aide de la "configuration de base"

- Sur Windows 95, si vous obtenez un message d'erreur "Division par zéro", cela peut provenir d'un problème dans le pilote de votre carte graphique lorsque vous passez d'une application a l'autre. Assurez-vous d'avoir la dernière version disponible du pilote pour Windows 95. Vous pouvez aussi essayer de diminuer l'accélération matérielle dans :

Démarrer -> Configuration -> Panneau de configuration -> Système -> Performance -> Graphique -> Accélération matérielle.

- Apres l'installation de PIMphony (ainsi que du nouveau pilote TAPI "Alcatel Service Provider"), l'application 'ConfortDial' (qui utilise le nouveau pilote) se bloque lorsqu'on ouvre le journal. Le problème est dans l'application 'ConfortDial'.

11.2. Interface utilisateur

- Sur Windows 95, si les icônes de PIMphony sont dégradées ou non dessinées, cela peut provenir d'un problème dans le pilote de votre carte graphique. Pour éviter le problème, vous pouvez:
  - soit ne pas démarrer PIMphony simultanément avec d'autres applications,
  - soit installer la dernière version disponible du pilote de votre carte graphique pour Windows 95.

- Dans une résolution d'écran 640x480, la barre Téléphone ne s'ajuste pas exactement sur la largeur de l'écran.

- L'impression de texte sélectionné dans l'aide en ligne de PIMphony n'est pas supportée par Internet Explorer 3.02.

- La mise en valeur des résultats d'une recherche texte n'est pas supportée par Internet Explorer 3.02. Internet Explorer v4.01 ou supérieur est recommandé.

11.3. Fonctionnalités

- L'activation, depuis PIMphony, du renvoi sur non réponse (ou renvoi temporise) peut ne pas marcher sur certaines versions de PABX. Vérifiez que vous avez une version de PABX récente.

- La présentation du nom pour des appels entrants supervises n'est pas supportée.

- Si vous constatez des disfonctionnement de PIMphony et que vous utilisez un économiseur d'écran gourmand en temps CPU, nous vous recommandons de remplacer l'économiseur d'écran par un simple économiseur "écran noir".

- Comme il y a un dialogue périodique entre PIMphony et le poste Alcatel a travers le lien série, nous recommandons de ne pas activer les fonctions d'économies d'énergies qui pourraient empêcher un bon fonctionnement de ce dialogue.

11.4. PIM

- Configuration du popup : seule une action peut être exécutée par événement téléphonique. Par exemple,, il n'est pas possible d'avoir a la fois:
  - ouvrir un contact,
  - enregistrer dans le journal sur un appel entrant.

- PIMphony ne peut communiquer avec Act! sur Windows 95 (erreur "AOCphone caused an invalid page fault in module OLE32.DLL"). Ceci est du a un problème dans la librairie ole32.dll. Pour contourner le problème, il faut:
  - soit installer une version plus récente (version > 2.1),
  - soit installer Internet Explorer 4.0 qui installe aussi cette dll.

- Si l'appel par nom et l'identification ne fonctionnement pas (Outlook) ou si vous obtenez le message d'erreur suivant: "Run-time error '429': ActiveX component can't create object", vous pouvez avoir un problème d'Automation Office, référencé par Microsoft sous Q244264. Cette erreur survient quand un objet Automation ne peut être crée par COM. Cette erreur arrive typiquement sur certains ordinateurs mais pas sur d'autres.

- Windows NT4.0 a un problème connu de démarrage de serveurs d'Automation qui sont localises dans un répertoire qui contient un espace dans le nom, et/ou dont le nom ressemble a un autre répertoire pour les 8 premiers caractères. Par exemple, un serveur se trouvant sous C:\Program Files\Outlook peut ne pas démarrer lors d'un appel a CreateObject si il y a un autre répertoire C:\Program Stuff\Outlook. Une façon simple de contourner ce problème est de re-installer le serveur (i.e. Outlook) dans un répertoire différent.

- Avec Goldmine, et sur un PC lent, il est possible que des caractères entrés dans le champ 'Numéroter' soient perdus. Ceci est un problème connu de Microsoft Windows identifié par la référence ID: Q102576. Il n'y a pas de solution de contournement connu à ce jour, si ce n'est de taper les caractères lentement ou d'utiliser un PC plus rapide.

- Dans Outlook, si vous avez deux fiches avec le même numéro de téléphone, mais l'un dans le format canonique et l'autre dans le format numérotable, seule la fiche avec le numéro canonique est levée.

11.5. PIMphony édition IP

Avec PIMphony IP, si vous avez une mauvaise qualité audio ou des sons étranges, vérifiez que vous utilisez bien la dernière version du pilote audio disponible pour votre PC (voir sur le site Web du constructeur de votre PC). Dans la plupart des cas, un pilote audio à jour élimine tous les problèmes audio rencontrés.

11.6. PIMphony édition Network en architecture serveur Microsoft TAPI 2.1

- La commande TCMSETUP /S peut ne pas fonctionner dans certains cas (problème constaté avec un serveur Windows NT 4.0 SP5 en version française). Cette commande est normalement chargée de créer une clé dans la base de registre, mais cette opération peut être réalisée manuellement en suivant les instructions ci-dessous. Dans la base de registre :
  - Créer une clé "Server" dans la clé "HKLM\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Telephony"
  - Dans cette clé "Server", créer deux valeurs :
    - DWORD value : "DisableSharing" 0x00000000
    - String value : "MapperDll" "TSEC.DLL"

Dans les propriétés du service "Service Téléphonie" :
- Arrêter le service "Service Téléphonie",
- Sélectionner le type de démarrage "Automatique",
- Sélectionner Ouvrir une session en tant que "Ce compte:" et choisir avec le bouton "..." le compte utilisé pour l'administration TAPI (Ce compte doit avoir les droits d'administrateur de domaine sur un PDC ou les droits d'administrateur local sur un serveur non PDC),
- Redémarrer le service "Service Téléphonie".

- Si vous ne voyez aucune ligne TAPI (surtout si vous utilisez un modem), vous pouvez avoir un problème connu de Microsoft. Ce problème est décrit dans le fichier *Readme* de TAPI 2.1:

"Si le Gestionnaire de connexion d'accès distant est installé sur un poste client avec la connexion automatique d'accès distant activée, les applications TAPI n'ont pas accès aux lignes sur le serveur TAPI. La solution de contournement consiste à mettre le type de démarrage du Gestionnaire de connexion automatique d'accès

distant du PC client a Manuel. Ce problème sera pris en compte dans une version future". Ce problème n'arrive pas avec une connexion directe au PABX.

12. Questions fréquemment posées

∇ Si lors de l'utilisation de PIMphony un message "ALCATEL SP PROBLEM" apparaît et / ou l'icône du numéroteur (sur la barre des tâches à droite) affiche une croix rouge :

PIMphony ne voit pas l'interface CTI du poste UA, il faut vérifier que :
- le câblage est correct,
- le câble relie bien le poste UA (par le lien CTI) à l'ordinateur (par un des ports série COM),
- la configuration du port COM utilisé est la bonne,
- aucune autre application n'utilise TAPI durant l'installation de PIMphony. Sinon, il fait fermer et redémarrer cette application,
- aucun service Windows n'utilise TAPI. Sinon, il faut arrêter puis redémarrer ce service ou redémarrer l'ordinateur.

∇ Le bouton "Configuration du Popup" n'est pas actif (grisé).

PIMphony ne voit pas de gestionnaire de carnet d'adresse, plusieurs possibilités :
- il n'y en a pas
- le PIM installé n'est pas un de ceux inscrit dans la liste du §1.2
- le PIM est "mal installé", il faut essayer de l'installer dans un autre répertoire; en effet dans certains cas il est possible que le(s) répertoire(s) dans le(s)quel(s) le gestionnaire de contacts est installé ne soit pas "visible" par PIMphony (les noms de répertoire avec espaces, tirets , …, ou autres caractères de ce genres, peuvent présenter des problèmes pour la synchronisation.

∇ Lors de l'appel par nom de contacts extérieurs, le numéro composé par PIMphony n'est pas correct (fausse numérotation, un 0 de trop, mauvais préfixe, …).

Il est très important que les numéros des contacts soient programmés comme expliqué dans le chapitre 'Utilisations des PIMs" et que les préfixes des "Propriétés de numérotation" soient corrects.

∇ Les fiches des contacts ne se lèvent pas toujours.

Dans certains cas, PIMphony n'est pas capable d'assurer la levée automatique de fiches :
- dans certains cas d'appels vers des numéros extérieurs à partir du poste téléphonique
- dans certains cas de supervision (comme l'aide opérateur par exemple)
- à partir du troisième appel simultané, les contacts ne se lèvent plus automatiquement.

∇ Les fiches des contacts appelés ne se ferment pas automatiquement.

Dans la configuration du popup, il faut afficher les propriétés de l'action "Fermer l'appelé". Et dans l'onglet "Filtre" il faut valider "Affiche Appelé" au lieu de "Affiche Appelant".

∇ Dans le journal des appels, l'identité des personnes qui transfèrent les appels n'est pas affichée.

Seul l'identité des derniers correspondants est affichée dans les cas de transfert d'appel.

∇ L'interface CTI peut-elle fonctionner sans poste (Stand alone) ?

L'interface CTI ("first party") représente le poste sur lequel elle est connectée, elle permet de superviser les appels et de piloter le poste. C'est pourquoi l'utilisation d'un poste est toujours indispensable pour PIMphony STD.

∇ Pourquoi l'interface CTI n'est pas visible du DHM PC ou poste ?

L'interface CTI n'est prévue que pour retransmettre les informations d'un poste UA vers un PC, elle n'utilise aucune ressource (ni numéro, ni emplacement).

∇ Pourquoi le correspondant qui tente de joindre un PIMphony IP tombe sur la messagerie, alors qu'aucun renvoi n'est effectué ?

Deux cas sont à prendre en considération:

1. Il s'agit d'une nouvelle installation et dans ce cas il faut augmenter la tempo du renvoi dynamique vers la messagerie vocale.
2. PIMphony IP est hors service. Un renvoi vers la messagerie vocale est activé à chaque fois que le PIMphony IP n'est vu hors service par le système. Cela permet de ne pas perdre les appels si une déconnexion provisoire est provoquée par votre fournisseur d'accès à Internet ou pour d'autres problèmes …

∇ Pourquoi il n'y a pas d'audio sur PIMphony IP lorsque WinZip est utilisé ?

C'est un problème connu : WinZip utilise une très grande parties des ressources PC et il n'en reste plus suffisamment pour PIMphony.

∇ Que faire si la qualité audio de PIMphony IP n'est pas bonne ?

Il faut vérifier que la bande passante utilisée par PIMphony IP est supérieure ou égale à 33,4 kbps. De plus, les réglages audio expliqués chapitre 1.4 sont très importants, et doivent être appliqués.

13. Tableau récapitulatif

	PIMphony STD	PIMphony IP	PIMphony Network
Pré Requis PABX	4200 R3.1	4200 R4.0 équipé de la carte IP-LAN	4200 E R4.0 équipé d'une carte AM 4.1
Pré Requis PC	processeur 586 / 233 MHz 64 Mo de RAM 30 Mo sur le disque dur 1 port COM inutilisé	processeur 586 / 233 MHz 64 Mo de RAM 30 Mo sur le disque dur 1 carte son full duplex une connexion au LAN	Processeur 586 / 166 MHz 48 Mo de RAM 20 Mo sur le disque dur 1 carte Ethernet
OS supportés	Windows 95 Windows 98 Windows NT4 SP3 Windows 2000	Windows 98 Windows NT4 SP4 Windows 2000	Windows 98 Windows 98 2ème édition Windows Millenium Windows NT 4 Workstation SP 4 Windows 2000 Professionnel
PIM supportés	Outlook™ 97 / 98 / 2000 GoldMine ® 4.0 / 5.0 ACT!™ 4.0 / 2000 Access™ 97 / 2000	Outlook™ 97 / 98 / 2000 GoldMine ® 4.0 / 5.0 ACT!™ 4.0 / 2000 Access™ 97 / 2000	Outlook™ 97 / 98 / 2000 GoldMine ® 4.0 / 5.0 ACT!™ 4.0 / 2000 Access™ 97 / 2000
Outils de trace	PopUp_Trace	PopUp_Trace UASigTrace	PopUp_Trace
Architecture	CTI 1st party	Téléphonie par LAN Accès à distance par liens : - analogique - numérique - Internet (VPN)	CTI 3rd party Connexion directe au serveur Alcatel intégré au PABX ou Connexion à un serveur de téléphonie externe Microsoft TAPI 2.1
Accessoire indispensable	Module avec CTI Câble série (9 points)	Casque ou combiné	Aucun

14. Compatibilité PABX

VERSION OFFICE VERSION PIMphony	3.1 / 3.2	4.0	4.2
PIMphony 2.0	**OUI** Tous systèmes supportés Carte AM pas nécessaire Carte IPLAN pas nécessaire	**OUI** Tous systèmes supportés Carte AM pas nécessaire Carte IPLAN pas nécessaire	**OUI** Tous systèmes supportés Carte AM pas nécessaire Carte IPLAN pas nécessaire
PIMphony 3.0 Standard	**OUI** Tous systèmes supportés Carte AM pas nécessaire Carte IPLAN pas nécessaire	**OUI** Tous systèmes supportés Carte AM pas nécessaire Carte IPLAN pas nécessaire	**OUI** Tous systèmes supportés Carte AM pas nécessaire Carte IPLAN pas nécessaire
PIMphony 3.0 IP	**NON**	**OUI** Office E indispensable Carte AM pas nécessaire Carte IPLAN indispensable	**OUI** Office E indispensable Carte AM pas nécessaire Carte IPLAN indispensable
PIMphony 3.0 Network	**NON**	**OUI** Office E indispensable Carte AM 4.1[1] nécessaire Carte IPLAN pas nécessaire	**OUI** Office E indispensable Carte AM 4.1 nécessaire[1] Carte IPLAN pas nécessaire

FIN DU DOCUMENT

[1] Avec une carte MEB de 1MB